

Aos vinte e um de setembro de dois mil e dezoito, foi realizada a terceira Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO CENTRO OESTE do Brasil, na sala de reuniões Nº 1 do Hotel Quality Brasília, situado no Conjunto 02 – Bloco A – SMAS – Trecho 3 – Guará – Brasília - DF, conforme determina a Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, e que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS; sendo a mesma presidida pelo Senhor Jairo Tomio Ishikawa, que motivado pela ausência dos Senhores Presidente e Vice-Presidente deste Conselho, foi eleito para a condução da reunião nos termos da regulamentação. Teve seu início em segunda convocação às 10h00, uma vez que às 9h30, horário determinado no documento de convocação, se registrava a ausência da maioria dos senhores conselheiros.

**Documento de convocação:** Através de e-mail enviado em 17/08/2018 às 13h03 (abaixo) a todos os conselheiros.

### **CONVOCAÇÃO DA 3.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (2018 - 2020)**

sex 17/08/2018 13:03

**Alcance de data:** francisco.araujo@kialo.net.br

**Para:** "ALEKSANDER EDUARDO", "ALFREDO LUIZ", "ALIRIO", "CARLOSFELIPE", "CAYKE ELOI", "CICERO", "FELIPE", "JAIRO", "MAYKON", sergiordias77@gmail.com, [Visualizar todos \(11\)](#)

**Cc:** conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente ALEKSANDER EDUARDO DE OLIVEIRA CUNHA;

Prezados Senhores Conselheiros da Região CENTRO OESTE da prestadora SKY, boa tarde !

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da 3.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO CENTRO OESTE (CICLO 2018-2020), a ser realizada no próximo dia 21 DE SETEMBRO DE 2018 - SEXTA FEIRA, em GOIÂNIA - GO.

Como de costume, na busca de otimizar os trabalhos, considerando as necessidades de deslocamentos, aliado a obtermos total efetividade nas reuniões e atendendo ao padrão adotado nas políticas corporativas da SKY, conforme previsto na resolução 623, os horários recomendados de forma a garantir que o tempo seja suficiente para cobrir com tranquilidade toda a agenda, estamos prevendo o início às 09h30 e término às 15h30.

Pedimos a todos que nos enviem seu e-mail de confirmação de participação até SEXTA-FEIRA, dia 24 DE AGOSTO.

**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências e especificações das passagens aéreas, "e para os residentes em localidades próximas de Goiânia, as **INFORMAÇÕES PRECISAS** sobre as formas de deslocamento: **ONIBUS RODOVIÁRIO ou CARRO PRÓPRIO**" de forma que possamos fazer o atendimento das respectivas necessidades, além de adquirirmos adequadamente toda a infraestrutura, lembrando que após as aquisições, a possibilidade de alteração fica bastante dificultada. Mais uma vez lembramos que a data solicitada para a resposta e confirmação visa dispormos de tempo e condições para tomarmos todas as providências internas/externas, inclusive quanto aos melhores horários de voos e hospedagens e assim garantimos a participação de todos com o devido conforto.

Conforme consenso em todos os conselhos e de forma a buscarmos maior eficácia nos resultados, solicitamos que enviem suas contribuições dos temas para a elaboração da PAUTA até o dia 31 de AGOSTO de 2018, concentrando no Conselheiro Presidente ALEKSANDER EDUARDO, o qual após a priorização e organização encaminhará ao secretário em documento único para a formalização e publicação da mesma ATÉ O DIA 6 de SETEMBRO DE 2018

Certos de sua compreensão, ficamos no aguardo e aproveitamos para desejar uma ótima semana.

**NOTA:** Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que, eventualmente prevendo a não participação na reunião que nos confirmem o recebimento deste e-mail, informando o eventual motivo da ausência.

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente.

**Francisco Carlos de Araujo**

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY  
KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

+ 55 11 9 9604-6710

[www.kialo.net.br](http://www.kialo.net.br)

[www.kialoconsultoria.blogspot.com.br](http://www.kialoconsultoria.blogspot.com.br)

[www.facebook.com.br/kialoconsultoria](http://www.facebook.com.br/kialoconsultoria)

**Presentes nesta reunião:** A senhora Paula Andrea Meirim (SKY), Conselheiro Jairo Tomio Ishikawa, Conselheiro Tiago Luiz Lowe, Conselheiro Alfredo Luiz de Sousa Junior e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

**Representante da Anatel:** Senhora Andreza Lemos Cignachi.

**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 12/09/2018 às 16h08, (abaixo).

**PAUTA - 3.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS  
DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (2018 - 2020)**

qua 12/09/2018 16:08

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: "ALEKSANDER EDUARDO", "ALFREDO LUIZ", "ALIRIO", "CARLOSFELIPE", "CAYKE  
ELOI", "CICERO", "FELIPE", "JAIRO", "MAYKON", sergiordias77@gmail.com, [Visualizar todos](#)  
(11)

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

**Prezado Senhor Conselheiro Presidente ALEKSANDER EDUARDO DE OLIVEIRA DA  
CUNHA,**

**Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região CENTRO OESTE -  
Prestadora SKY, boa tarde!**

Em função de estarmos a pouco mais de uma semana da nossa 3.ª Reunião Ordinária, e como até esta data não foi possível o recebimento dos temas a serem pautados, esta secretaria gostaria de propor uma agenda mínima (abaixo descrita) para mantermos a rotina organizacional, respeitando a regulamentação e o acordo havido durante o IV Fórum dos Conselhos de Usuários - 2018, promovido pela Anatel.

Aproveitamos a oportunidade para lembrar que até o momento de envio deste e-mail temos confirmadas as seguintes presenças:

- 1- ALFREDO LUIZ;
- 2- JAIRO TOMIO ISHIKAWA e
- 3- TIAGO LUIZ LOWE

Como nossa rotina e hábito, mesmo não havendo o envio antecipado dos temas para composição da agenda, lembramos que caso hajam itens relevantes, poderão ser apresentados durante a reunião, no transcorrer da seção - ASSUNTOS GERAIS.

**AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)**

**PAUTA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE -  
CICLO 2018 - 2020  
PRESTADORA SKY**

DATA: 21/09/2018

Horário: das 9h30 às 15h30

Local: HOTEL QUALITY BRASILIA - Conjunto 02 Bloco A, SMAS - Trecho 3 - Guará, Brasília – DF

Referência - Mapa (Google)

3.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Centro Oeste (Ciclo 2018-2020)

<https://goo.gl/maps/ASwURbVpM22>

- 1- Abertura da reunião em primeira convocação às 09h30 ou alternativamente em 2ª convocação às 10h00.
- 2- Leitura e aprovação da ata da 2ª reunião ordinária do Conselho, realizada em 6 de julho de 2018.
- 3- Comentário e reflexão sobre o e-mail encaminhado pelo coordenador dos Conselhos de Usuários da Anatel sobre as contribuições ao regulamento, os quais serão considerados na A.I.R. - Análise de Impacto Regulatório - registrado no e-mail enviado pela secretaria em 17 de agosto de 2018 às 17h14.
- 4- Informar e esclarecer eventuais dúvidas sobre a manifestação da SKY a respeito das sugestões de boas práticas formuladas na Carta de Brasília, conforme orientações contidas no e-mail encaminhado pela coordenação da Anatel (SRC) em 28/08/2018 às 15h41.
- 5- Apresentação e discussão dos itens que estarão contidos no Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Centro Oeste.
- 6 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 2ª Reunião Ordinária realizada em 3 de agosto de 2018.
- 7- Comentários sobre o Relatório de Reclamações.
- 8- Assuntos Gerais.
- 9- Encerramento previsto para as 15h30.

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail.

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente.

**Francisco Carlos de Araujo**

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

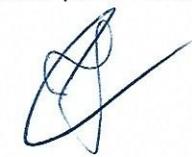
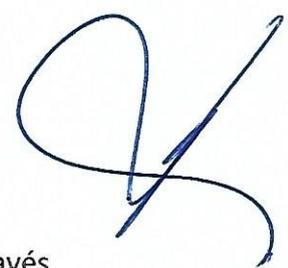
+ 55 11 9 9604-6710

[www.kialo.net.br](http://www.kialo.net.br)

[www.kialoconsultoria.blogspot.com.br](http://www.kialoconsultoria.blogspot.com.br)

[www.facebook.com.br/kialoconsultoria](http://www.facebook.com.br/kialoconsultoria)

**Relatório de Reclamações:** O relatório foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 10/09/2018 às 12h35, (abaixo)



## RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 3.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (2018 - 2020)

seg 10/09/2018 12:35

Alcance de data: [francisco.araujo@kialo.net.br](mailto:francisco.araujo@kialo.net.br)

Para: "ALEKSANDER EDUARDO", "ALFREDO LUIZ", "ALIRIO", "CARLOSFELIPE", "CAYKE  
ELOI", "CICERO", "FELIPE", "JAIRO", "MAYKON", [sergiordias77@gmail.com](mailto:sergiordias77@gmail.com), [Visualizar todos  
\(11\)](#)

Cc: [conselhodeusuarios@sky.com.br](mailto:conselhodeusuarios@sky.com.br)

Prezado Senhor Conselheiro Presidente ALEKSANDER EDUARDO DE OLIVEIRA DA CUNHA,

Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região CENTRO OESTE - Prestadora  
SKY, boa tarde!

Segue anexado o Relatório de Reclamações da Região Centro Oeste referente ao período a ser tratado  
durante a 3.a Reunião Ordinária a ser realizada em 21/09/2018, já adaptado ao formato sugerido  
e solicitado pelos diversos conselhos.

Como de hábito nos mantemos à disposição.

Atenciosamente.

**Francisco Carlos de Araujo**

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

+ 55 11 9 9604-6710

[www.kialo.net.br](http://www.kialo.net.br)

[www.kialoconsultoria.blogspot.com.br](http://www.kialoconsultoria.blogspot.com.br)

[www.facebook.com.br/kialoconsultoria](http://www.facebook.com.br/kialoconsultoria)

### 1 - ABERTURA

Inicialmente o Presidente da reunião, Senhor Jairo Tomio Ishikawa fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença e desejando um bom dia de trabalho, observando que lamentava a falta massiva dos conselheiros, registrando que acompanhou detalhadamente o esforço realizado pelos responsáveis na SKY, elogiou o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Sra. Paula Meirim, inclusive, tudo sendo reportado à Anatel, ou seja, todo o processo na busca de atender às solicitações dos conselheiros, mas que ao final, tal esforço na tentativa de obter a presença da maioria dos conselheiros se mostrou em vão. O presidente da reunião registrou que tal fato depõe contra os conselhos de uma maneira geral, comprometendo sua

imagem e passando uma falsa impressão que a proposta pretendida pelo Regulamento dos Conselhos de Usuários não está atendendo aos objetivos. Lembrou ainda, que a composição, através de voluntários, merece grande respeito e que os problemas que porventura existirem, deve ser solucionados através de entendimentos racionais, não sendo recomendável que se procure soluções pontuais através de protestos e se ausentando nas atividades do Conselho. Ressaltou sua preocupação, que o Conselho já se encontra em sua terceira reunião e nem mesmo o Regimento Interno pode ser aprovado, o que prejudica sobremaneira as tomadas de decisões no âmbito administrativo, propondo um esforço e atenção adicional nesta reunião para que possamos tê-lo concluído nesta reunião.

Em seguida, lembrou a todos e ao secretário para procedesse a aprovação da ata da reunião anterior, uma vez que a mesma, conforme acordado, já fora enviada aos conselheiros e sua redação já aprovada pelo presidente da reunião, Sr. Tiago Luiz Lowe, através de encaminhamento de e-mails, assim, foi firmada pelos presentes naquela reunião. Foi atendido pelo secretário, que formalizou sua aprovação e colheu as respectivas assinaturas, informando a todos que esta ata, como já se faz rotineiramente, será publicada no site da SKY, na página do Conselho de Usuários, na aba Documentos.

## **2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO**

**2.1 – Comentários e reflexão sobre o e-mail encaminhado pelo coordenador dos Conselhos de Usuários da Anatel sobre as contribuições ao regulamento, os quais serão considerados na A.I.R. - Análise de Impacto Regulatório - registrado no e-mail enviado pela secretaria em 17 de agosto de 2018 às 17h14.**

O Presidente da reunião comentou que todos os conselheiros receberam e-mails da secretária e também da Anatel com orientações sobre a necessidade de posicionamento a respeito da “Análise do Impacto Regulatório” a ser realizada pela agencia, com o objetivo de propor ajustes e evoluções na regulamentação que normatiza os Conselhos de Usuários. Ressaltou aos presentes e convidou a enviarem suas contribuições, para que após consolidada, seja enviado à Anatel um documento único, que represente os desejos dos conselheiros da Região Centro Oeste, dentro do esquema já acordado e considerando como data limite o dia 8 de outubro, que tenhamos as contribuições até o próximo dia 28 de setembro de 2018. Entre o dia 28 de setembro e 7 de outubro, o secretário poderá consolidar as respostas dos Conselhos das cinco regiões e encaminhar em documento único para os coordenadores do trabalho na Anatel.

**2.2 – Apresentação sobre o funcionamento do serviço de BANDA LARGA – SKY**

Explicação do Sr. WANDER MONTEIRO - Gerente de Arquitetura de Rede da Banda Larga, responsável pelo serviço de Banda Larga – SKY sobre funcionamento do serviço, respondendo a todas as questões apresentadas pelos conselheiros.

Ao final, os conselheiros teceram diversos elogios, recomendando que as áreas de MKT da SKY promovam a divulgação do serviço, uma vez que os detalhes demonstrados pelo apresentador, principalmente no que tange a tecnologia utilizada causou uma ótima impressão e que as características do produto parecem ser bastante superiores às oferecidas no mercado.

### **2.3 – Apresentação e discussão dos itens que estarão contidos no REGIMENTO INTERNO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE - CICLO 2018 - 2020. COM APROVAÇÃO**

O Presidente da reunião solicitou aos presentes e foi atendido para que apresentassem suas contribuições ao Regimento Interno e que após os ajustes necessários, que sua aprovação se desse no transcorrer desta 3ª Reunião do Conselho, e assim foi feito, com a aprovação do Regimento Interno nesta reunião.

### **2.4 – REGISTROS DAS PROPOSTAS COM SUAS ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS**

**2.4.1** – Excepcionalmente durante a segunda reunião, não houve a indicação de qualquer ponto a ser discutido e respondido pelas áreas internas da SKY, logo, o tempo previsto para as respostas desta atividade foi aproveitado para a explanação do Sr. WANDER MONTEIRO - Gerente de Arquitetura de Rede da Banda Larga, responsável pelo serviço de Banda Larga - SKY

### **2.5 – Comentários sobre o Relatório de Reclamações (encaminhado por e-mail em 10/09/18).**

Os conselheiros agradeceram o atendimento ao solicitado na reunião anterior e com tal quantidade de informações, solicitam que nas próximas reuniões tenha a participação de um representante para que possa explicar sobre cada um dos itens constantes desse novo formato de relatório.

### **2.6 – Carta à ANATEL**

Os conselheiros deliberaram por redigir e encaminhar uma carta à Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, por meio da representante da SKY Sra. Paula Andréa Meirim, manifestando a reprovação dos conselheiros presentes em relação ao desinteresse demonstrado por alguns membros deste Conselho que se recusam a participar das reuniões ordinárias previstas para este ciclo, sem que haja uma justificativa plausível até aqui verificada, dado o esforço da empresa em viabilizar as reuniões e atender as necessidades básicas de cada membro do conselho, ressaltando inclusive que, dentre os eleitos, (os Srs. Cícero dos Santos Souza e Felipe Rodrigues dos Reis) que ainda não se fizeram presentes, nem para a respectiva tomada de posse. Foi ressaltado que as tentativas de contato pelos mais diversos meios (e-mail, WhatsApp, telefone e celular) se mostraram totalmente infrutíferas.

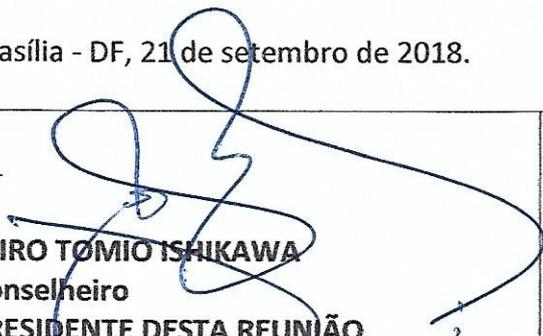
**3- ASSUNTOS GERAIS:**

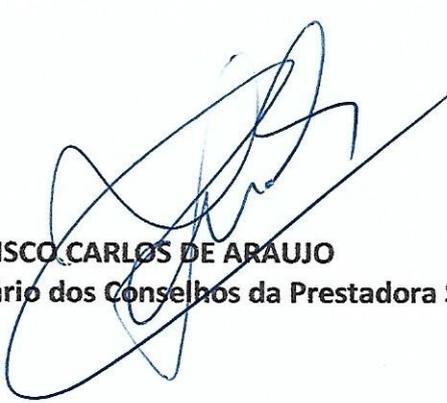
3.1 – Os conselheiros solicitam formalmente a participação de um representante da área responsável pela elaboração do Relatório de Reclamações para explanar os itens contidos, a evolução comparativa de cada um e os resultados que estão sendo conseguidos para melhoria dos serviços, bem como a percepção dos clientes.

3.2 – Foi solicitado pelos conselheiros que seja apresentado, nos moldes da explanação do Sr. Wander, esclarecimentos sobre o funcionamento dos sistemas de transmissão de sinais de televisão da SKY, no caso, a tecnologia DTH, mostrando os aspectos de interferência de sinal nos períodos de precipitação chuvosa.

**4 - ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 15h30, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para então ser aprovada e firmada pelos presentes desta reunião.

Brasília - DF, 21 de setembro de 2018.

 <b>JAIRO TOMIO ISHIKAWA</b> Conselheiro PRESIDENTE DESTA REUNIÃO	 <b>TIAGO LUIZ LOWE</b> Conselheiro
 <b>ALFREDO LUIZ DE SOUSA JUNIOR</b> Conselheiro	 <b>PAULA ANDREA MEIRIM</b> SKY

  
**FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO**  
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY